



Kwaliteitsonderzoek 2022

Schoonmaakondersteuning | Gemeente Emmen

Auteur: SDO Support
Datum: 28-7-2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Waarom huisbezoeken?	3
1.3	Gemeente Emmen	3
1.4	Leeswijzer	4
2	Methode	5
2.1	Onderzoeksvragen	5
2.2	Uitvoering	5
3	Conclusies	7
3.1	Tevredenheid	7
3.1.1	Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken	7
3.1.2	Tevredenheid huishoudelijk medewerker	7
3.1.3	Tevredenheid zorgaanbieder	7
3.2	Schoon en leefbaarheid	8
3.2.1	Technische meting	8
3.3	Samenhang tevredenheidsmeting en technische meting	8
3.4	Overige conclusies	9
3.4.1	Afspraken	9
3.4.2	Vervanging bij ziekte/vakantie	9
3.4.3	Behoeftte klant delen persoonlijke informatie	9
3.4.4	Wmo voorziening schoonmaakondersteuning	9
4	Aanbevelingen	10
4.1	Tevredenheid zorgaanbieder	10
4.2	Vervanging ziekte/vakantie	10
4.3	Technische meting	10
5	Vergelijking afgelopen jaren	11
5.1	Tevredenheidsonderzoek	11
5.2	Technische meting	12

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeente Emmen wil inzicht verkrijgen in de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning. Daarom is SDO Support ingeschakeld om hier onderzoek naar te doen. SDO Support verschaft inzicht in de kwaliteit door middel van een objectief oordeel over het resultaat schoon en leefbaar huis (de technische meting) en de subjectieve beleving van de klant (interviews). Dit wordt gedaan door middel van een huisbezoek bij de klant.

Aan de hand van de resultaten kan de gemeente:

- in gesprek gaan met de zorgaanbieders;
- het College van Burgermeesters en Wethouders informeren over de uitvoering van het contract dat is afgesloten met de aanbieders;
- controleren of het uitgangspunt dat de kwaliteit van de dienstverlening zich uiteindelijk vertaalt in een resultaat schoon en leefbaar huis en de mate van klanttevredenheid, klopt met de praktijk.

1.2 Waarom huisbezoeken?

Zoals hierboven aangegeven, is het onderzoek uitgevoerd bij de klanten thuis. Hiervoor is altijd telefonisch een afspraak gemaakt. Deze werkwijze heeft de volgende voordelen:

- Klanten kunnen zich voorbereiden op het onderzoek;
- Klanten zijn in hun eigen vertrouwde omgeving, hierdoor zijn klanten meer ontspannen en is er een lagere kans op een sociaal wenselijk antwoord;
- Tijdens een huisbezoek kan de onderzoeker meer signalen opvangen dan bij enkel antwoorden op een schriftelijke vragenlijst. Op deze manier is een betere interpretatie van de antwoorden mogelijk;
- De onderzoeker kan een technische meting uitvoeren.

1.3 Gemeente Emmen

Gemeente Emmen is opgedeeld in zes gebieden. Per gebied is één hoofdaanbieder verantwoordelijk voor de schoonmaakondersteuning. In totaal zijn drie hoofdaanbieders verantwoordelijk voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning. Zij hebben de opdracht ervoor te zorgen dat inwoners van de gemeente Emmen, die worden beperkt in hun mobiliteit of zelfredzaamheid, in een schoon en leefbaar huis kunnen wonen.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Aanbieder	Gebied
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden
Thalia Thuiszorg	De Velden
At Home First	Emmen Noord
At Home First	Emmen Oost
At Home First	Emmen Zuid*

TABEL 1 GEBIEDEN EN HOOFDAANBIEDERS

* Door het ontbreken van klantgegevens is At Home First (Emmen-Zuid) niet meegenomen in dit onderzoek.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport staat de onderzoeksmethode beschreven en in hoofdstuk 3 worden conclusies en aandachtspunten benoemd. De aanbevelingen staan in hoofdstuk 4 en in hoofdstuk 5 is een vergelijking met voorgaande jaren opgenomen.

De uitwerking van de vragen die zijn gesteld tijdens het onderzoek, zijn opgenomen in een uitgebreid Power BI Dashboard. Power BI is een Business Intelligence tool van Microsoft en maakt het mogelijk om data door middel van interactieve dashboards inzichtelijk te maken. De gemeente Emmen heeft hiertoe toegang gekregen.

Deze rapportage is een samenvatting van de resultaten uit het dashboard en geeft, naast een totaalbeeld, ook bijzonderheden weer per gebied. Dit geldt zowel voor de subjectieve- als de objectieve meting.

2 Methode

2.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die gehanteerd zijn tijdens dit onderzoek zijn:

1. Hoe tevreden zijn klanten van gemeente Emmen over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?
2. Welke zorgaanbieders presteren onder de maat bij de technische controle en waaruit blijkt dat?
3. Wat is de link tussen de technische kwaliteitscontrole en de tevredenheid van de klanten?

Om antwoord te geven op deze vragen zijn de volgende twee methodes gebruikt:

- Tevredenheidsmeting
- Technische meting van de woning

De tevredenheidsmeting is uitgevoerd om de tevredenheid onder klanten te meten met betrekking tot onderzoeksvraag 1. De technische meting is uitgevoerd om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 2. Om onderzoeksvraag 3 te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van zowel de tevredenheidsmeting als de technische meting.

2.2 Uitvoering

Voor dit onderzoek is het Kwaliteitskader “Schoon en leefbaar huis” op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. De vragenlijst in het onderzoek is aangesloten op deze verschillende kwaliteitsindicatoren en afgestemd met de gemeente.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

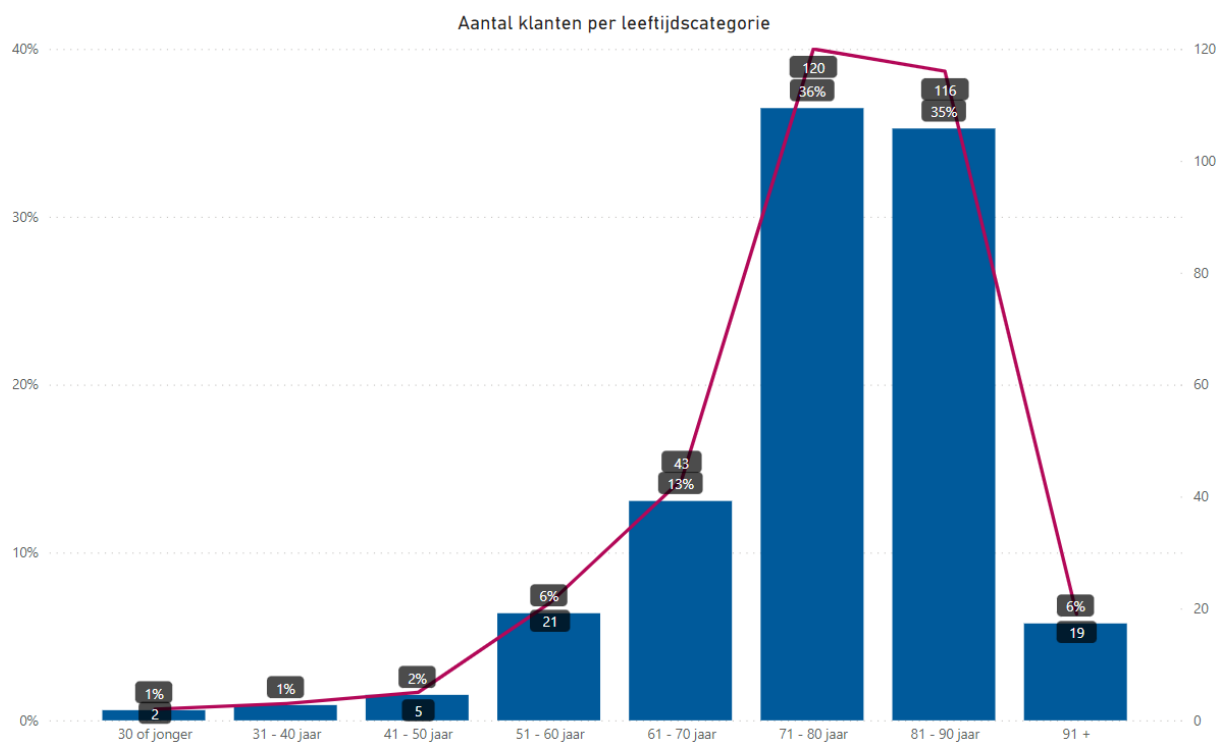
De mate waarin de woning schoon is, is gemeten door middel van een schouwing van de woning, ook wel technische meting genoemd. Hierbij is aan de hand van het kwaliteitsmeetsysteem gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Deze is afgeleid het VSR kwaliteit meetsysteem (KMS-VSR). Tijdens deze meting zijn de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken, namelijk de woonkamer, de keuken, de badkamer, het toilet, de gang en de slaapkamer.

De zorgaanbieders hebben een lijst met klanten aangeleverd met NAW gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de klantenlijsten gekoppeld aan respondentnummers door SDO Support. Op deze manier worden geen klantgegevens geregistreerd.

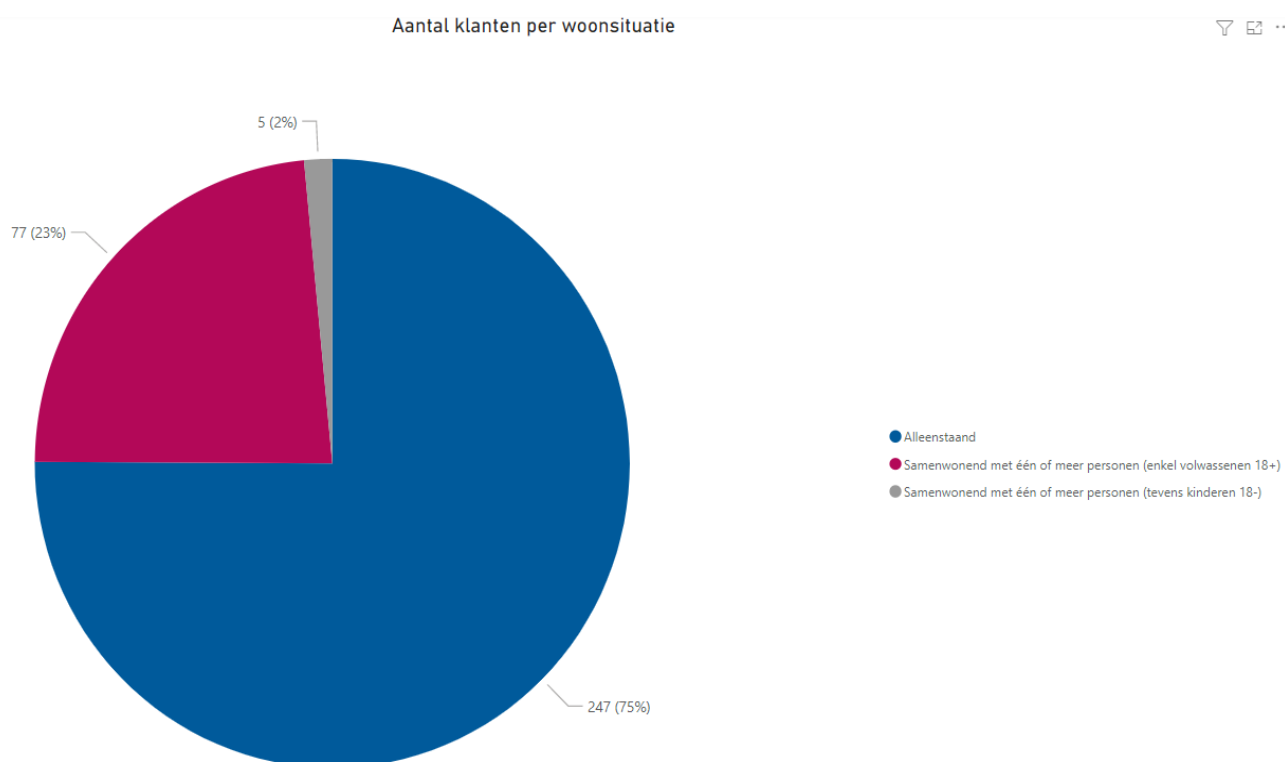
In de maanden mei, juni en juli van dit jaar zijn 360 huisbezoeken afgelegd. Tijdens het huisbezoek is de vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd.

Voor het plannen van de huisbezoeken zijn klanten n.a.v. een aselechte steekproef telefonisch benaderd. In het telefonische gesprek is uitleg gegeven over het onderzoek en is gevraagd of de klant mee wil werken. Wanneer de klant aangaf mee te willen werken, is een afspraak gemaakt voor het huisbezoek.

De uitkomsten van dit onderzoek bestaan uit 360 tevredenheidsmetingen en 358 technische metingen. Dit verschil komt doordat twee klanten geen toestemming gaven voor een technische meting. In onderstaande figuren staat de populatie weergegeven.



FIGUUR 1 AANTAL KLANTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE



FIGUUR 2 AANTAL KLANTEN PER WOONSITUATIE

3 Conclusies

3.1 Tevredenheid

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: “Hoe tevreden zijn klanten in gemeente Emmen over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?”

3.1.1 Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken

Over de kwaliteit van de schoonmaak is **91% (heel) tevreden**. De meest voorkomende reden hiervoor is dat de hulp goed kan schoonmaken. Daarnaast wordt aangegeven de hulp na het schoonmaken alle spullen netjes opruimt.

3% van de klanten is (heel) ontevreden. Klanten geven hierbij als toelichting dat de hulp “het werk niet ziet liggen”.

Op een schaal van 1 tot 10, scoren de aanbieders gemiddeld afgerond een 8,2 voor de kwaliteit van het schoonmaken. Aanbieder Dokter Schoonmaakorganisatie (zowel in de Monden als de Blokken) scoort het hoogst met een 8,3, At Home First (zowel Emmen-Noord als Emmen-Oost) scoort een 8,2 en Thalia Thuiszorg (de Velden) scoort een 8,1.

3.1.2 Tevredenheid huishoudelijk medewerker

95% van de klanten geeft aan **(heel) tevreden** te zijn over de huishoudelijk medewerker. Hiervan is 71% heel tevreden en 24% tevreden. In de meeste gevallen **(86%)** komt **altijd dezelfde medewerker**. Als reden voor tevredenheid wordt onder andere aangegeven dat de medewerker goed communiceert en vriendelijk is.

Van de klanten is 1% (heel) ontevreden. Als redenen voor de ontevredenheid wordt aangegeven dat de medewerker de werktijd niet vol maakt en snel geagiteerd raakt.

Cijfermatig gezien ligt de tevredenheid over de huishoudelijk medewerker dicht bij elkaar. Dokter Schoonmaakorganisatie (de Blokken) scoort het hoogst met een 8,6. Thalia Thuiszorg (de Velden) scoort het laagst met een 8,1.

3.1.3 Tevredenheid zorgaanbieder

De tevredenheid over de zorgaanbieder geeft een ander beeld dan de tevredenheidmetingen over de kwaliteit van schoonmaken en de huishoudelijk medewerker. Van de klanten geeft **60% aan (heel) tevreden** te zijn over zorgaanbieder. Hiervan is 19% heel tevreden en 41% tevreden.

Het percentage met klanten die aangeeft neutraal te zijn over de zorgaanbieder is duidelijk hoger dan bij de andere stellingen, namelijk 28%. Er zijn verschillende redenen die hiervoor worden aangegeven. Klanten geven aan dat ze geen contact hebben met de zorgaanbieder en dat communicatie uitsluitend via de huishoudelijk medewerker verloopt.

12% van de klanten geeft aan **(heel) ontevreden** te zijn over de zorgaanbieder. De reden dat de meeste klanten ontevreden zijn, zit vooral in de communicatie en dan met name communicatie op het gebied van vervanging en ziekte van de hulp. Daarnaast geven klanten aan dat zij niet worden teruggebeld als ze contact zoeken.

Dokter Schoonmaakorganisatie (de Monden) scoort het laagst op de tevredenheid met een score van 5,8. Thalia Thuiszorg (de Velden) volgt hierna met een score van 6,1. At Home First (zowel Emmen-

Oost als Emmen-Noord) en Dokter Schoonmaakorganisatie (de Blokken) scoren het hoogst met een 7,1.

3.2 Schoon en leefbaarheid

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag: “Welke zorgaanbieders presteren onder de maat bij de technische controle en waaruit blijkt dat?”

3.2.1 Technische meting

De technische meting geeft een objectief beeld van het resultaat van de schoonmaak. Er wordt gekeken naar interieur, sanitair en vloeren. **Alle drie** de hoofdaanbieders **scoren** in ieder gebied een **voldoende** op de onderdelen.

Bij alle aanbieders zijn licht stof en licht vuil de meest voorkomende foutsoorten. Dit betekent dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt.

Opvallend is dat bij At Home First (zowel bij Emmen-Noord als Emmen-Oost) in verhouding tot andere aanbieders relatief veel zwaar vuil is aangetroffen. Dit is respectievelijk 19% en 17%, waar dit bij de overige aanbieders tussen de 2% en 8% is. Daarnaast is bij At Home First (zowel bij Emmen-Noord als Emmen-Oost) in vergelijking met de andere aanbieders vaker een methodefout geconstateerd. Dit is respectievelijk 12% en 10% tegenover 0% en 1% bij de overige aanbieders.

Daarnaast zijn bij een aantal klanten zaken geconstateerd die van invloed kunnen zijn op de resultaten van de technische meting:

- Huisdier(en) aanwezig (34x)
- Roken in woning (18x)
- Grote hoeveelheid spullen in woning (17x)
- Achterstallig onderhoud/veel slijtage (6x)
- Zeer aanwezige geur (3x)
- Woning is in renovatie (2x)
- Woning is erg donker (1x)
- Klant is incontinent (1x)
- Door brand bij burens veel schade aan huis (1x)

3.3 Samenhang tevredenheidsmeting en technische meting

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag: “Wat is de link tussen de technische meting en de tevredenheid van de klanten?” Er kan worden geconcludeerd dat, indien klanten (heel) tevreden zijn over het resultaat van het schoonmaken, er minder fouten zijn geconstateerd tijdens de technische meting dan bij klanten die (heel) ontevreden zijn over het resultaat van het schoonmaken.

3.4 Overige conclusies

3.4.1 Afspraken

Van de klanten geeft 87% aan dat afspraken zijn gemaakt over de taken van de huishoudelijke medewerker. Van deze klanten geeft 91% aan dat de afgesproken werkzaamheden ook altijd worden uitgevoerd. 9% geeft aan dat de afgesproken werkzaamheden niet altijd worden uitgevoerd. Als reden hiervoor wordt aangegeven dat er onvoldoende tijd is om alle taken uit te voeren. 10% geeft aan dat geen afspraken zijn gemaakt over de taken van de huishoudelijk medewerker en 3% geeft aan dit niet te weten.

Van de klanten die aangeven dat afspraken zijn vastgelegd, geeft 91% aan dat het mogelijk is om hiervan af te wijken. 9% van de klanten geeft aan dat dit niet mogelijk is. Redenen hiervoor zijn dat er geen tijd is, dat het niet bespreekbaar is of dat de klant het niet durft te vragen.

3.4.2 Vervanging bij ziekte/vakantie

Opvallend is dat bij slechts 16% altijd vervanging wordt geregeld bij ziekte. Als de huishoudelijk medewerker met vakantie is, wordt bij slechts 13% van de klanten altijd vervanging geregeld. Benoemd wordt dat het regelen van vervanging bij zorgaanbieders lastig is i.v.m. te weinig personeel. Daarnaast benoemen klanten dat, indien het om een korte tijd gaat, zij geen vervanging wensen.

Tijdens de vakantie van de medewerker wordt in de meeste gevallen met de klant afgestemd dat één keer vervanging komt aangezien er geen invalkracht beschikbaar is voor de gehele vakantieperiode.

3.4.3 Behoefte klant delen persoonlijke informatie

Gekeken is naar de behoefte van de klant omtrent het delen van problemen/moeilijkheden die de klant ervaart die niet gaan over de schoonmaakondersteuning. Gevraagd is of zij wel eens problemen/moeilijkheden delen met de huishoudelijk medewerker die niet gaat over de schoonmaakondersteuning. 62% deelt dit met de huishoudelijk medewerker en 38% doet dit niet. Hiervan geeft 95% aan daar geen behoefte aan te hebben. 5% benoemt hier wel behoefte aan te hebben.

De helft van de klanten bespreekt alledaagse problemen en/of moeilijkheden met de huishoudelijk medewerker. 23% bespreekt sociaal-emotionele problemen en 19% lichamelijke problemen. 9% benoemt andere zaken te bespreken met de huishoudelijk medewerker. Als onderbouwing geven zij vaak dat zij alles kunnen bespreken met de medewerker.

3.4.4 Wmo voorziening schoonmaakondersteuning

Gevraagd is of voor de klant duidelijk is welke werkzaamheden behoren tot de Wmo voorziening schoonmaakondersteuning. Opvallend is dat 11% aangeeft dat dit voor hen niet duidelijk is. De klanten die aangeven dat dit voor hen duidelijk is, benoemen ook enkel werkzaamheden die behoren tot de Wmo voorziening.

De Wmo voorziening schoonmaakondersteuning is met name belangrijk voor klanten omdat zij fysieke beperkingen ervaren. Dit zijn met name klachten gerelateerd aan het ouder worden. Ook benoemt een aantal klanten het niet particulier te kunnen bekostigen. Daarnaast benoemt een aantal klanten het geestelijk niet meer aan te kunnen. Daarnaast wordt genoemd dat binnen het eigen netwerk geen ondersteuning mogelijk is.

4 Aanbevelingen

Er wordt aangeraden om naar aanleiding van het onderzoek in gesprek te gaan met de zorgaanbieders over de uitkomsten. Over het algemeen zijn de meeste cliënten tevreden en is het resultaat van de schoonmaak van het sanitair, interieur en de vloeren bij de aanbieders voldoende. Dit is een positief resultaat in dit onderzoek. Er zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen waarover aanbevelingen gedaan kunnen worden.

4.1 Tevredenheid zorgaanbieder

De aanbieders Dokter Schoonmaakorganisatie in gebied de Monden en Thalia Thuiszorg in gebied de Velden scoren met een 5,8 en 6,1 dit jaar lager op tevredenheid in verhouding tot andere jaren. Aan te bevelen is om met hen de reacties van klanten door te nemen en te bespreken of zij dit herkennen. Bij Dokter Schoonmaakorganisatie in gebied de Monden wordt aangegeven dat de (vervangende) hulp soms niet komt opdagen. De ontevredenheid bij Thalia Thuiszorg in gebied de Velden heeft met name te maken een onduidelijke communicatie over vervanging. Klanten lijken bereid om mee te denken en concessies te doen mits zij tijdig en duidelijk geïnformeerd worden.

4.2 Vervanging ziekte/vakantie

Uit het onderzoek is gebleken dat het voor aanbieders lastig is om vervanging te regelen tijdens ziekte en/of vakantie van de huishoudelijk medewerker. Klanten lijken bereid om concessies te doen in de hoeveelheid schoonmaakondersteuning die zij ontvangen als het een korte periode betreft. Het is hierbij wel van belang dat aanbieders hierover tijdig en duidelijk communiceren. Onduidelijkheid leidt namelijk tot een hogere mate van ontevredenheid. Het is aan te bevelen om met zorgaanbieders een communicatieplan op te stellen als het gaat om het communiceren over wijzigingen ten aanzien van de schoonmaakondersteuning.

4.3 Technische meting

Alle aanbieders scoren in alle gebieden een voldoende op de onderdelen van de technische meting. Bij alle aanbieders zijn licht stof en licht vuil de meest voorkomende foutsoorten. Dit betekent dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt. Aangezien bij At Home First in vergelijking tot andere aanbieders gemiddeld meer zwaar vuil en methodefouten zijn geconstateerd, is aan te raden hierover in gesprek te gaan. Een methodefout houdt in dat niet juist is schoongemaakt. Vuil is wel (gedeeltelijk) verwijderd maar de sporen van het schoonmaken zijn achtergebleven. Dit staat in verband met de kennis en kunde van een huishoudelijk medewerker. Belangrijk is dat huishoudelijk medewerkers worden geschoold in hun werkzaamheden zodat zij de materialen op een juiste wijze gebruiken.

5 Vergelijking afgelopen jaren

In dit hoofdstuk worden de gegeven cijfers van dit jaar vergeleken met de cijfers van 2017, 2018, 2019 en 2021. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen cijfers voor de kwaliteit van schoonmaak, de aanbieder schoonmaakondersteuning en de huishoudelijk medewerker.

5.1 Tevredenheidsonderzoek

Hieronder staan de tabellen met de cijfers van dit jaar en de jaren 2017, 2018, 2019 en 2021.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,7	7,8	8	7,7	8
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,7	7,8	8,1	7,7	7,6
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,4	7,7	7,5	7,7	7,5
At Home First	Emmen-Noord	7,7	7,8	8	7,7	7,9
At Home First	Emmen-Oost	7,5	7,7	8,2	7,6	7,9

TABEL 2 GEMIDDELDE CIJFERS TOTAAL

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,8	7,9	8,2	7,9	8,3
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,7	7,9	8,1	7,9	8,3
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,5	7,9	8	8,1	8,1
At Home First	Emmen-Noord	7,9	7,9	8,1	7,9	8,2
At Home First	Emmen-Oost	7,6	8	8,4	7,8	8,2

TABEL 3 GEMIDDELDE CIJFERS KWALITEIT VAN SCHOONMAAK

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,1	7,1	7,3	6,9	7,1
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,1	7,1	7,6	7,1	5,8
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,9	6,8	6,2	6,6	6,1
At Home First	Emmen-Noord	7,2	7	7,4	7	7,1
At Home First	Emmen-Oost	7	6,7	7,4	6,8	7,1

TABEL 4 GEMIDDELDE CIJFERS AANBIEDER SCHOONMAAKONDERSTEUNING

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,3	8,5	8,7	8,2	8,6
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,2	8,4	8,5	8,2	8,5
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,8	8,3	8,3	8,4	8,1
At Home First	Emmen-Noord	8	8,4	8,6	8,3	8,5
At Home First	Emmen-Oost	7,8	8,4	8,8	8,2	8,5

TABEL 5 GEMIDDELDE CIJFERS HUISHOUDELIJK MEDEWERKER

Ten opzichte van vorig jaar zijn de gemiddelde cijfers voor de kwaliteit van schoonmaak gestegen. Bij Thalia Thuiszorg (de Velden) is het cijfer gelijk gebleven (8,1), maar bij de overige aanbieders is dit met 0,3 en 0,4 gestegen.

De cijfers voor de aanbieders zijn gestegen bij Dokter Schoonmaakorganisatie (de Blokken) en At Home First (zowel Emmen-Noord als Emmen-Oost), terwijl deze bij Dokter Schoonmaakorganisatie sterk gedaald is (5,8 dit jaar ten opzichte van een 7,1 in 2021). Bij Thalia Thuiszorg (de Velden) is het cijfer ook gedaald (6,1 dit jaar ten opzichte van een 6,6 vorig jaar).

De cijfers voor de huishoudelijk medewerker zijn (behalve bij Thalia Thuiszorg (de Velden)) gestegen ten opzichte van vorig jaar.

5.2 Technische meting

Onderstaande tabellen tonen de uitkomsten van de technische metingen per aanbieder voor de controleonderdelen interieur, vloeren en sanitair.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Thalia Thuiszorg	De Velden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Noord	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Oost	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende

TABEL 6 VERGELIJKING UITKOMSTEN TECHNISCHE METING ONDERDEEL INTERIEUR

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende
Thalia Thuiszorg	De Velden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Noord	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Oost	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende

TABEL 7 VERGELIJKING UITKOMSTEN TECHNISCHE METING ONDERDEEL VLOEREN

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019	2021	2022
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Onvoldoende	Voldoende
Thalia Thuiszorg	De Velden	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Noord	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende
At Home First	Emmen-Oost	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende	Voldoende

TABEL 8 VERGELIJKING UITKOMSTEN TECHNISCHE METING ONDERDEEL SANITAIR

De tabellen laten zien dat, in tegenstelling tot vorig jaar, alle aanbieders dit jaar een voldoende hebben gescoord.

Uitgevoerd door:



In opdracht van:



Bezoekadres

Rigtersbleek-Zandvoort 10-0.37
7521 BE Enschede

Contact

www.sdo-support.nl
huisbezoeken@sdo-support.nl
053-2032136

Contactpersoon

Tessa Gilbers
t.gilbers@sdo-support.nl

Bezoekadres

Vreding 5
7811 AZ Emmen

Contact

www.gemeente.emmen.nl
14 0591

Contactpersoon

Rutger Verbeek
r.verbeek@emmen.nl